



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensif Starata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

NABIILA SANIYAH
NIM. 11675202430



UIN SUSKA RIAU

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2021 M

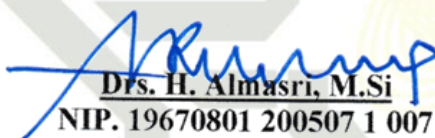
mic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

: NABIILA SANIYAH
 : 11675202430
 : ADMINISTRASI NEGARA
 : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 : ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI
 KELAS I TPI PEKANBARU

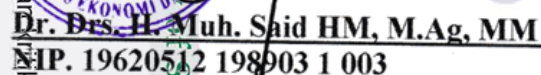
DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

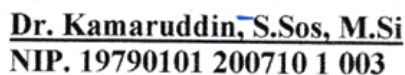

Drs. H. Almasri, M.Si
 NIP. 19670801 200507 1 007

Mengetahui,

Ketua Jurusan
 Administrasi Negara

Dean
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Nabiila Saniyah
 : 11675202430
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Analisis Reformasi Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru
 : Jumat, 05 Februari 2021

Disetujui Oleh:

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si.
 NIP. 19790101200710 1 003

Mengetahui,

Penguji I

Penguji II

Mashuri, MA
 NIP. 197707 201411 1 002

Fitria Ramadhani A Nst, S.IP, M.Si
 NIK. 130 717 057

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Oleh :

NABIILA SANIYAH
NIM.11675202430

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Penentu subjek penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling dengan menjadikan 6 orang pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai key informan penelitian dan 45 orang pegawai sebagai responden kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (mixed methods) adalah metode penelitian kombinasi antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam satu kegiatan penelitian untuk menyelesaikan masalah penelitian dengan ditandai adanya data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Sehingga dapat diperoleh hasil bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi sudah berjalan dengan baik ini dilihat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan pedoman standar pelayanan dan fasilitas yang memadai, penganjutan program Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik kemudian penggunaan teknologi yang sangat membantu kinerja para pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi yaitu keterbatasan sumber daya manusia, jumlah kuota pelayanan dibatasi, dan belum terealisasinya unit kerja kemigrasian yang rencananya akan dibuat di Kabupaten Pelalawan, Kampar, dan Rohul.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Faktor Hambatan, Reformasi Birokrasi



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil 'alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam tidak lupa pula penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Habibullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Analisis Reformasi Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru”**, merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun material selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menganturkan banyak terimakasih kepada:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Kedua orangtua tercinta, Ayahanda Yusfi Dan Ibunda Erida yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, semangat dan untaian doa yang terus mengalir kepada peneliti sejak kecil hingga saat ini, serta memberikan dukungan penuh terhadap penulis dalam menyusun pembuatan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.Drs. H. Muh Said H.M., M.Ag, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis banyak menimba ilmu disana.
5. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis banyak menimba ilmu disana.
6. Bapak Dr. Jhon Afrizal S. H.I., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis banyak menimba ilmu disana.
7. Ibu Abdiana Ilosa S.Ap., M.PA., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Drs. Almasri M.Si., selaku Dosen pembimbing skripsi yang memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi serta dapat meluangkan waktu dan pikiran serta sabar dalam membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
8. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
 9. Sahabat-sahabat dan teman seperjuangan penulis terutama untuk Tika, Nurnia, Nurrijaliana, Enny, Novi, Vinny, Shindy, dan Laili semangat serta pemikirannya kepada penulis.
 10. Kepada keluarga besar Kantor Imigrasi yang telah membantu penulis selama ini sejak awal hingga akhir proses penelitian. Terimakasih banyak atas bantuannya.
 11. Semua pihak yang turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung. Hanya terima kasih yang tulus yang dapat penulis ucapkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita kejalan yang penuh kebaikan dan kebenaran. Aamiin ya Rabbal 'alamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 20 Juli 2020
Penulis,

Nabiila Saniyah
NIM.11675202430

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Reformasi.....	12
2.2 Birokrasi.....	13
2.3 Reformasi Birokrasi.....	16
2.4 Reformasi Birokrasi Persepektif Dari Administrasi Publik.	22
2.5 Tujuan Reformasi Birokrasi.....	26
2.6 Patologi Birokrasi	27
2.7 Kriteria dan Ukuran Reformasi Birokrasi.....	29
2.8 Pandangan Islam Tentang Reformasi Birokrasi	31
2.9 Penelitian Terdahulu	34
2.10 Definisi Konsep	38
2.11 Kerangka Pemikiran	39
2.12 Variabel/Indikator Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	41



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN SUSKA Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.1	Jenis.....	41
3.2.2	Sumber Data	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4	Informan Penelitian.....	43
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.6	Teknik Analisis Data	46

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ...	49
4.2	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	51
4.3	Tugas Pokok dan Fungsi.....	51
4.4	Tugas Masing-Masing Bagian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	52

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Responden	58
5.2	Analisis Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	61
5.3	Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	106

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	110
6.2	Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Penelitian	40
Tabel 3.1	Informan Penelitian Kantor imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ..	44
Tabel 3.2	Populasi dan Sampel	46
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 5.2	Tingkat Pendidikan Responden.....	59
Tabel 5.3	Tingkat Usia Responden.....	60
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Tentang Struktur Organisasi Sudah Berjalan Sesuai Dengan Fungsinya	63
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Tentang Struktur Organisasi Sudah Tepat Ukuran.....	64
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Tentang Tidak Hanya Membentuk Struktur Tetapi Juga Mengelola Proses Dalam Struktur	64
Tabel 5.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Organisasi	65
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Tentang Proses Dan Prosedur Dalam Bekerja Sudah Jelas Dan Terstruktur	66
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Tentang Sistem Kerja Sudah Berjalan Secara Efektif Dan Efisien	67
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Tentang Menerapkan prinsip-prinsip Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Dalam Proses Penyelenggaraan	68
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Tentang Prinsip Good Governance Harus Dipenuhi Demi Terselenggaranya Pemerintaha Yang Bersih Dan Sehat	69
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab, Transparansi Dan Partisipasi Masyarakat Harus Ada Disetiap Penyelenggara Pemerintahan.....	70
Tabel 5.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Tatalaksana	71
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Tentang Peraturan Perundang-Undangan Dibuat Untuk Dijalani Dan Dipatuhi	73



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 5.15	Tanggapan Responden Tentang Peraturan Perundang-Undangan Yang Dibuat Tidak Tumpang Tindih.....	73
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Tentang Peraturan Menjadi Pedoman Bagi Para Pegawai Dalam Beraktivitas Pada Sebuah Instansi .	74
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Tentang Pengelolaan Sistem Yang Kompleks Sesuai Dengan Seperangkat Aturan	75
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Tentang Peraturan Sudah Diterapkan Dengan Baik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	76
Tabel 5.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Peraturan Perundang-Undangan	76
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memiliki Pribadi Yang Jujur Dan Memegang Teguh Prinsip	78
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Bersifat Netral Dalam Melaksanakan Tugas dan Fungsinya	78
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Bekerja Sesuai Dengan Bidang Keahliannya	79
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mampu Bekerja Secara Profesional	80
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Lebih Mengutamakan Kepentingan Publik Dibanding Kepentingan Pribadi.....	81
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memiliki Produktivitas Yang Tinggi Sehingga Menghasilkan Sebuah Prestasi.....	82
Tabel 5.26	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Sumber Daya Manusia	83
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Tentang Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Perilaku, Sikap Dan Kerja Pegawai Sudah Ditetapkan Instansi	85
Tabel 5.28	Tanggapan Responden Tentang Penilaian Dan Pengawasan Tidak Memihak Dan Menilai Secara Obyektif	86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.29	Tanggapan Responden Tentang Pimpinan Selalu Ada Atau Hadir Di Tempat Kerja Untuk Mengawasi Bawahan.....	87
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Tentang Penguatan Pengawasan Diperlukan Agar Mencegah Terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme)	88
Tabel 5.31	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pengawasan.....	89
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Tentang Setiap Tugas Dan Kewenangan Yang Diberikan Oleh Atasan Kepada Bawahan Dapat Dipertanggungjawabkan	91
Tabel 5.33	Tanggapan Responden Tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Wajib Disusun Oleh Setiap Instansi Pemerintah	92
Tabel 5.34	Tanggapan Responden Tentang Kantor Imigrasi Bertanggung Jawab Atas Pelaksanaan Kebijakan Yang Dipercayakan kepadanya Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Yang Telah Ditetapkan.....	93
Tabel 5.35	Tanggapan Responden Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Sudah Berjalan Dengan Baik.....	94
Tabel 5.36	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Akuntabilitas	94
Tabel 5.37	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Sudah Memenuhi Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat	96
Tabel 5.38	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Tidak Membedakan Kalangan Atas Maupun Kalangan Bawah	97
Tabel 5.39	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bebas dari Biro Jasa dan Pungli	98
Tabel 5.40	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat	98
Tabel 5.41	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bersifat Transparansi Sehingga Masyarakat Dapat Mengakses Informasi Layanan Secara Mudah dan Jelas	99

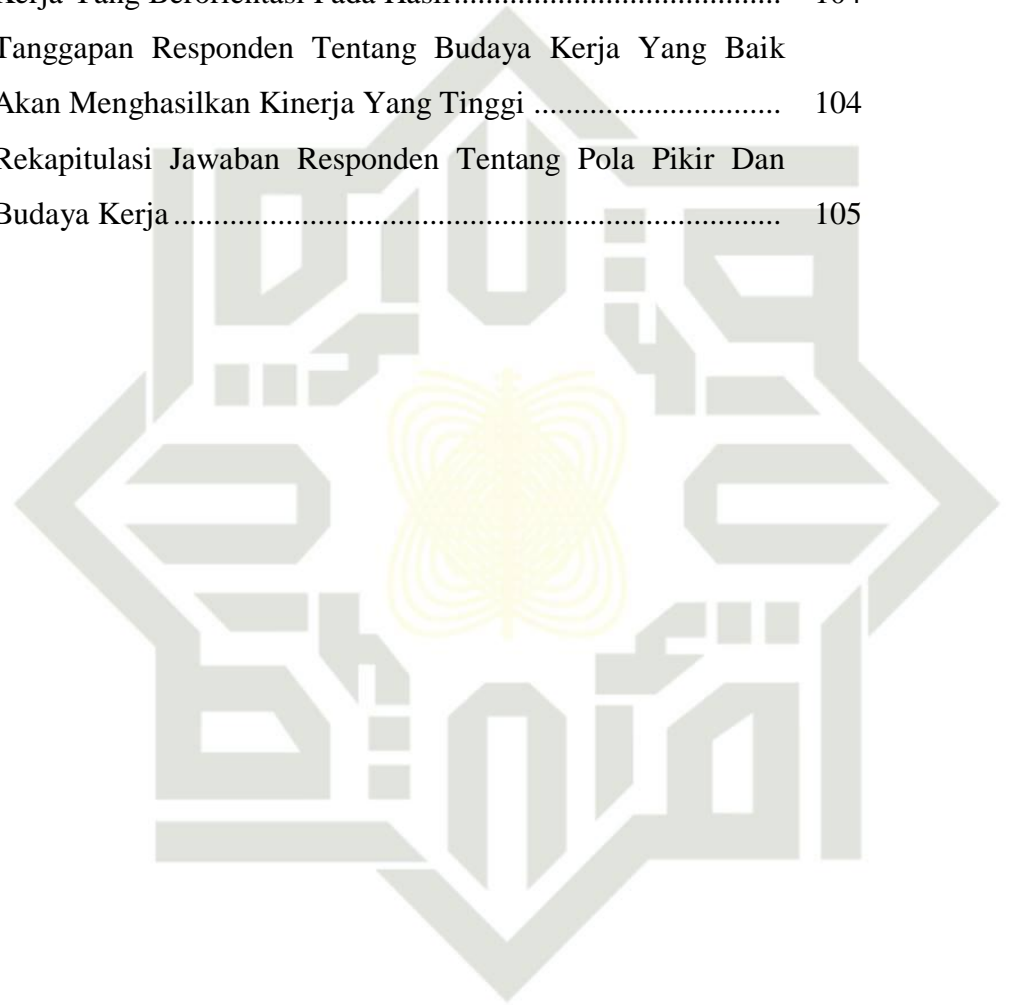


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Tabel 5.42	Rekapitulasi Jawaban Responden Pelayanan Publik	100
Tabel 5.43	Tanggapan Responden Tentang Memiliki Pola Pikir Yang Positif Berdampak Pada Kesuksesan Tugas dan Peran Pegawai.....	103
Tabel 5.44	Tanggapan Responden Tentang Memiliki Sikap Dan Perilaku Kerja Yang Berorientasi Pada Hasil.....	104
Tabel 5.45	Tanggapan Responden Tentang Budaya Kerja Yang Baik Akan Menghasilkan Kinerja Yang Tinggi	104
Tabel 5.46	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pola Pikir Dan Budaya Kerja.....	105



UIN SUSKA RIAU

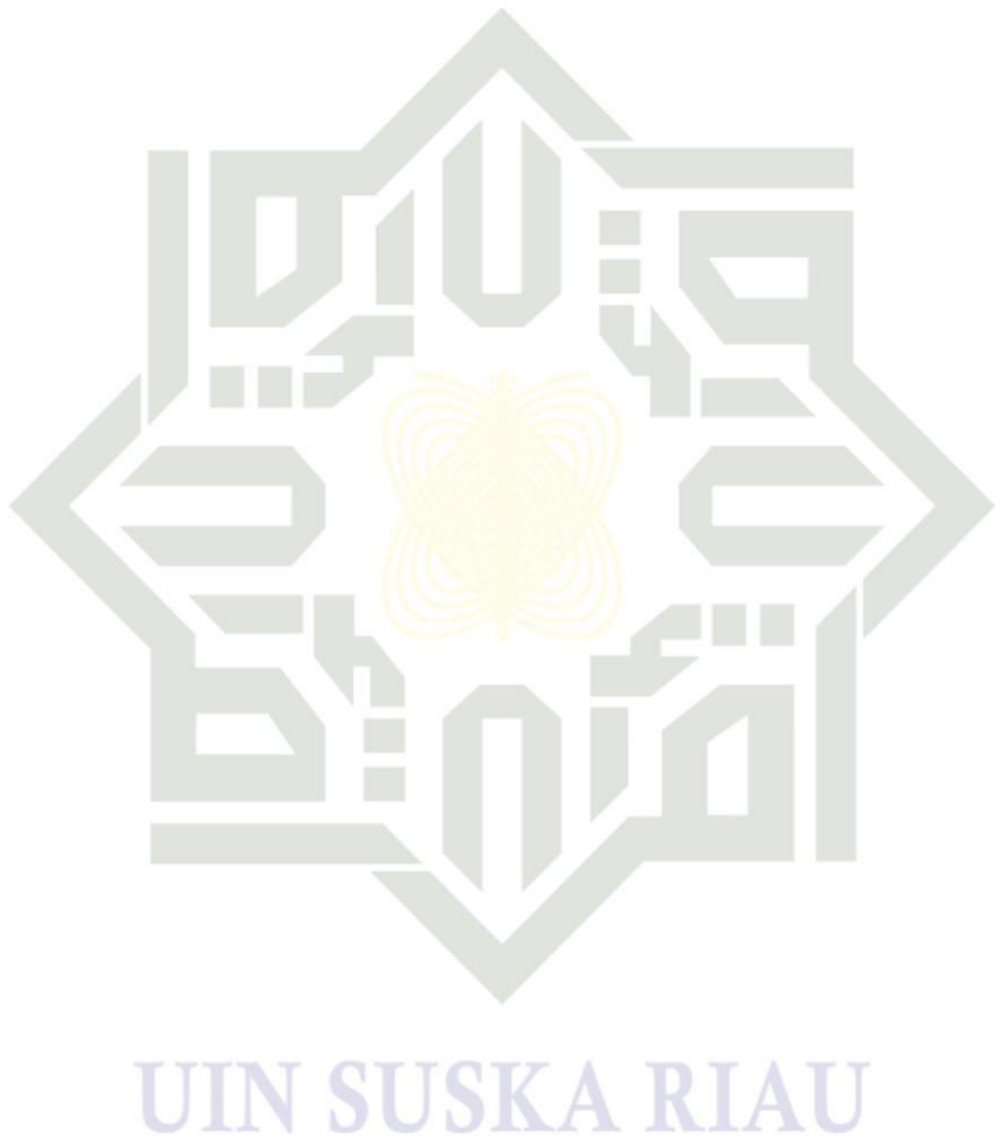


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Piagam Penghargaan Dalam Pelayanan Publik.....	8
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.	57





1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi saat ini sangat diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas aparatur sipil negara. Dari sudut pandang masyarakat, birokrasi selama ini dianggap sebagai sesuatu yang msenyulitkan, berbelit-belit,dan tidak profesional. Dari sudut pandang pemerintah sendiri mulaimerasa tidak nyaman dengan status aparatur sipil negara yang mempunyai predikat sewenang-wenang, koruptif dan tidak melayani. Pemerintah menghendaki adanya peningkatan pencitraan birokrasi dimata masyarakat, sehingga pemerintah sendiri juga menginginkan segera dilakukan perbaikan citra aparatur sipil negara melalui program reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi merupakan sebuah kebijakan yang dibuat untuk mengubah atau membuat suatu perbaikan dalam birokrasi pemerintahan Indonesia saat ini. Perubahan atau perbaikan yang ingin dilakukan dalam reformasi birokrasi mencakup struktur dan proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta perubahan pada mindset dan culturset pegawai. Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk memperbaiki prosedur administrasi dibirokrasi pemerintah, perbaikan penggunaan keuangan negara dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Dasar hukum pelaksanaan kebijakan reformasi birokrasi ini tertuang dalam Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Penjabarannya dituangkan dalam Permenpan & RB No.20



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahun 2010 dan Permenpan & RB No.11 Tahun 2015 tentang road map Reformasi Birokrasi.

Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal. Namun, dalam kenyataannya, keberadaan birokrasi dalam pemerintah sering kali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan belebele. Gejala penyakit birokrasi seperti ini, tampak pula dalam sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Berbagai kritik tentang in-efisiensi dalam sistem birokrasi Indonesia, kuantitasnya yang terlalu besar dan kaku sudah sering dinyatakan terbuka (Thoha, 1987; Dwiyanto, 2002). Sistem pencaloan yang merajalela, nepotisme serta terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi pemerintah harus dilakukan.

Reformasi birokrasi pemerintah sangat mendesak untuk dilakukanketika dikaitkan dengan berbagai perubahan dalam konteks global, antara lain perubahan paradigma kekuasaan yang terjadi dengan dinamis selamaperiode pertengahan abad 20 hingga awal abad 21. Gelombang demokratisasi yang ditandai dengan kemerdekaan negara-negara bekas jajahan, peralihan kekuasaan dari rezim otoritarian, kecenderungan sentralistik dan runtuhnya komunisme membawa perubahan yang berarti dalam sistem kekuasaan menjadi lebih demokratis dan terdistribusi (desentralisasi).

Pada awalnya, penyelenggaraan pemerintahan secara sentralistik dipandang akan lebih efektif dan efisien, tapi asumsi ini mengalami perubahan ketika



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyhadapi tantangan dimasa kini yang menuntut pemerintah untuk makin responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, berbagai penyimpangan yang terjadi sebagai dampak dari sentralisasi menyebabkan legitimasi pemerintah menurun dimata publik. Ketika negara tidak lagi cukup memiliki kemampuan untuk memaksakan kepatuhan masyarakat dan makin luasnya keterbukaan akses informasi publik, maka yang terjadi adalah fenomena kegagalan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam jangka panjang, penurunan kapasitas negara ini akan berdampak negatif karna mengarah deligitimasi pemerintahan, apatisme publik, dan berpotensi memunculkan anarkisme. Kegagalan negara dalam arti pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarkat akan menimbulkan keraguan publik terhadap urgensi kehadiran negara dalam hal ini pemerintah. Kondisi ini bila dibiarkan akan mengarah kepada ketidakpastian dan pelemahan jaminan hukum bagi seluruh lapisan masyarakat.

Reformasi birokrasi pemerintah menjadi bagian dari upaya untuk memperkuat negara karena melalui reformasi birokrasi, peran dan lingkup intervensi negara dalam hal ini yaitu pemerintah didefinisikan ulang untuk menjawab tantangan zaman. Karena itu, reformasi birokrasi juga tidak sekedar menyederhanakan struktur birokrasi, tapi mengubah pola pikir (mind set) dan pola budaya (cultural set) birokrasi untuk berbagi peran dalam tata kelola pemerintahan. Birokrasi pemerintah merupakan unsur yang sangat vital dalam menentukan arah untuk mencapai keberhasilan suatu penyelenggaraan negara. Dengan kemajuan teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat serta persaingan global yang semakin ketat, masyarakat sangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

peka terhadap kinerja birokrasi pemerintahan dan sangat peduli dengan peningkatan kualitas hidupnya. Baik atau buruk kinerja birokrasi pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya.

Reformasi birokrasi, merupakan salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Pengertian reformasi birokrasi sendiri ialah, suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Reformasi Birokrasi diarahkan pada upaya-upaya mencegah dan mempercepat pemberantasan korupsi, secara berkelanjutan, dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), dan bebas KKN.

Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan reformasi birokrasi, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebab instansi pemerintah ini merupakan instansi yang banyak mengurus kepentingan masyarakat dalam hal perizinan (pembuatan paspor) sehingga sangat dibutuhkan reformasi birokrasi di dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Menurut Prasojo (2008), guru besar sekaligus ahli administrasi negara dari FISIP UI, untuk terwujudnya reformasi birokrasi, maka diperlukan strategi-strategi reformasi birokrasi, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. *Level kebijakan*, harus diciptakan berbagai kebijakan yang mendorong Birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga (kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan, gugatan).
2. *Level organisational*, dilakukan melalui perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitif terhadap kepentingan masyarakat, penciptaan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah.
3. *Level operasional*, dilakukan perbaikan melalui peningkatan service quality meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.
4. Instansi Pemerintah secara periodik melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan.

Hal inilah yang coba dilakukan oleh kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru di bawah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk merubah wajah birokrasi kantor Imigrasi yang dahulunya dalam sistem prosedur pelayanan administratif yang diberikan masih dilakukan secara manual, namun sekarang sudah menerapkan pelaksanaan *E-government* dalam sistem prosedur pelayanan administratif di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah. Pelaksanaan *E-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien, dengan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga mengalami perubahan yang baik secara signifikan, mulai dari segi fasilitas sarana dan prasarana seperti adanya ruang bermain anak-anak, tempat duduk khusus lansia, orang sakit dan anak bayi, ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, suasana yang nyaman dan bersih, musholla, toilet, adanya fotocopy di area kantor, halte menunggu diluar kantor, lapangan parkir yang memadai dan keramahan dari petugas.

Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor, sudah tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem secara online. Seperti dalam pengambilan nomor antrian wajib menggunakan via online melalui aplikasi dari portal resmi kantor Imigrasi. Namun dalam penggunaan aplikasi paspor online ini masih ditemukan adanya masalah seperti kuota selalu penuh jika akses ke aplikasi padahal sesuai jam dibukanya pengambilan nomor antrian, sehingga hal ini membuat masyarakat kesulitan dalam mengambil nomor antrian dikutip dari ulasan komentar masyarakat di website resmi Kantor Imigrasi. Selanjutnya masih ditemukan adanya calo dalam pengurusan paspor kilat dengan pembayaran diatas PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) pada 20 januari 2020 dikutip dari berita online GoRiau.com dimana Satreskrim Polresta berhasil menangkap calo pembuatan paspor kilat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Di Tahun 2019 ini pelayanan rekam data dan buat paspor sudah bisa dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, kantor imigrasi pekanbaru membuka layanan tersebut di Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kantor Imigrasi mencanangkan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi. Zona integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas Dari Korupsi)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi, peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik kepada lembaga pemerintah.

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tataaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tataaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Berikut ini data tentang pelaksanaan anggaran petikan tahun anggaran 2020 dan ini masuk dalam kategori akuntabilitas kinerja. Akuntabilitas kinerja merupakan salah satu dari tujuan reformasi birokrasi.

Gambar 1.1 Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Tahun Anggaran 2020 Informasi Kinerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN PETIKAN TAHUN ANGGARAN 2020 NOMOR : DIPA- 013.06.2.408061/2020 IA. INFORMASI KINERJA



0136203265-98533776

Kuasa Pengguna Anggaran : MULYONO
Bendahara Pengeluaran : HAYATI LUBIS
Pejabat Penanda Tangan SPM : AFRISYAL

Kementerian Negara/Lembaga : (013) KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI		Halaman : 1A.1	
Unit Organisasi : (06) DITJEN MIGRASI		10.721.469.000	
Provinsi : (09) RIAU		10.721.469.000	
Kode/Nama Saklar : (408061) KANTOR MIGRASI KELAS I PEKANBARU		10.721.469.000	
1 Fungsi	03	KETERTIBAN DAN KEAMANAN	
2 Sub Fungsi	03.03	PEMBINAAN HUKUM	
3 Program	013.06.10	Program Peningkatan Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian	
4 Sasaran Program	01	Meningkatnya Pelayanan Keimigrasian	
	02	Meningkatnya Penegakan Hukum Keimigrasian	
Indikator Kinerja Program	01	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keimigrasian	7,3
	01	Persentase Penurunan Pelanggaran Keimigrasian	2%
Output Program	01	Pelayanan Keimigrasian	
Indikator Output Program	01	Jumlah Pelayanan Kegiatan yang Diselesaikan Sesuai Dengan Ketentuan	38400200
Kegiatan	5254	Penyelenggaraan Fungsi Pengkoordinasian, Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian di Wilayah	Layanan
	01	Meningkatnya Penyelenggaraan Fungsi Pengkoordinasian, Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian di Wilayah	10.721.469.000
	02	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Keimigrasian	
	03	Meningkatnya Pemeliharaan Keimigrasian di Tempat Pemukiman Imigrasi	
	04	Terselenggaranya Layanan Manajemen Saklar	
	05	Terselenggaranya Layanan Sarana dan Prasarana Internal	
	06	Terselenggaranya Layanan Perantara	
	07	Jumlah Kegiatan Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan Fungsi Keimigrasian	
Indikator Kinerja Kegiatan	01	Persentase Penurunan Pelanggaran Hukum Keimigrasian	
	01	Persentase Peningkatan Kualitas Pelayanan Keimigrasian	
	01	Jumlah Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan yang Dilakukan	
	01	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kesekretariatan Saklar	
	01	Jumlah Layanan Internal Overhead	
	01	Jumlah Layanan Perantara	
Output Kegiatan	5254.017	Penyelenggaraan Penegakan Hukum Keimigrasian	53 LHK
Indikator Output Kegiatan	01	Indeks Penegakan Hukum Keimigrasian	2,5
			441.684.000

DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN PETIKAN TAHUN ANGGARAN 2020 NOMOR : DIPA- 013.06.2.408061/2020 IA. INFORMASI KINERJA



0136203265-98533776

Kementerian Negara/Lembaga : (013) KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI		Halaman : 1A.2	
Unit Organisasi : (06) DITJEN MIGRASI		932.710.000	
Provinsi : (09) RIAU		329.330.000	
Kode/Nama Saklar : (408061) KANTOR MIGRASI KELAS I PEKANBARU		1.262.992.000	
Output Kegiatan	5254.018	Penyelenggaraan Pelayanan Keimigrasian	52.043 Dokumen
Indikator Output Kegiatan	01	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keimigrasian	3
Output Kegiatan	5254.019	Pemeriksaan Keimigrasian di TPI	242.438 Orang
Indikator Output Kegiatan	01	Jumlah Pemeriksaan Keimigrasian di TPI yang dilaksanakan sesuai ketentuan	48.500.000
Output Kegiatan	5254.970	Layanan Dukungan Manajemen Saklar	1 Layanan
Indikator Output Kegiatan	01	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kesekretariatan Saklar	3
Output Kegiatan	5254.994	Layanan Perantara	1 Layanan
Indikator Output Kegiatan	01	Realisasi pembayaran gaji dan tunjangan = x%	95
	02	Realisasi penyelesaian layanan operasional dan pemeliharaan kantor = x%	95

UIN SUSKA RIAU

Jakarta, 12 November 2019
Direktur Jenderal Imigrasi

Dr. RONNY F. SOMPE, S.H., M.H.
NP 196109172015081001

Sumber : kantor imigrasi tahun 2020



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan anggaran harus sesuai dengan informasi kinerja agar anggaran jelas dan terstruktur dan bersifat akuntabilitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan Judul **“Analisis Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah yang dirumuskan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?
2. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Objek penelitian

Sebagai bahan masukan dan tambahan bagi pihak kantor untuk memperbaiki ke arah yang lebih baik lagi.

3. Bagi Objek Pustaka

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan bagi penulis selanjutnya yang ingin meneliti masalah yang sama dan menjadi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan jelas ruang lingkupnya maka ditentukan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Pada analisis ini peneliti memfokuskan pada pelaksanaan reformasi birokrasi
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 3 bab dan sub bab lainnya, meliputi :



BAB I

Pendahuluan

Bab ini terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang reformasi birokrasi.

BAB III

Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian, populasi dan sampel dan teknik analisis data.

BAB IV

Gambaran Umum

Dalam Bab ini dikemukakan tentang sejarah singkat, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, tugas masing-masing bagian kantor dan struktur Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

BAB V

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini merupakan bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah, yang terdiri dari analisa-analisa tentang Pelaksanaan dan faktor hambatandalam Reformasi Birokrasi oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

BAB VI

Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini dijelaskan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang diambil berdasarkan uraian bab-bab sebelumnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Reformasi

Saat ini pemerintah tengah fokus melakukan reformasi yang bertujuan untuk memperbaiki birokrasi yang selama ini dinilai buruk oleh masyarakat. Reformasi sebenarnya sudah ada sejak ada sejak zaman pemerintahan yang terdahulu. Dimana dapat dilihat telah adanya usaha-usaha perubahan yang telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia pada waktu itu. Reformasi dapat diterjemahkan dengan pemaknaan upaya yang dilakukan untuk menjadikan pemerintahan lebih baik lagi dari sebelumnya.

Seperti halnya Samodra Wibawa (2005 : 207) menyatakan bahwa reformasi adalah gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan, karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai dengan kebutuhan zaman-baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis, dan sebagainya. Selain berupa reformasi, gerakan perubahan bisa mengambil bentuk revolusi, transformasi, pembangunan, modernisasi dan seterusnya. Semua istilah ini mempunyai hakekat yang kurang lebih sama, hanya berbeda dalam hal tempo, tujuan, pelaku, kelompok sasaran, lokasi dan citra.

Sedarmayanti (2009:67), mengatakan bahwa reformasi merupakan upaya yang sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Good Governance). Widjaja (2011:175), mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan sosial budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras(sosio-reformasi).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi merupakan perubahan yang didalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintah menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan pemerintah yang baik, berarti fokus dari reformasi itu sendiri birokrasi, karena birokrasi merupakan badan penyelenggaraan urusan negara. Sehingga untuk mewujudkan good governance berarti harus dilakukannya reformasi pada badan birokrasi.

2.2 Birokrasi

Penjelasan dari reformasi diatas menunjukkan bahwa saat ini fokus dari reformasi yang dilakukan pemerintah yaitu untuk memperbaiki birokrasi. Terdapat banyak definisi mengenai apa yang dimaksud dengan birokrasi itu sendiri, yang masing-masing memberikan penjelasan yang berbeda-beda tentang birokrasi.

Dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan, sifat dan lingkup pekerjaannya, serta kewenangan yang dimilikinya birokrasi menguasai aspek-aspek yang sangat luas dan strategis. Birokrasi menguasai kewenangan terhadap akses-akses seperti sumber daya alam, anggaran, pegawai, proyek-proyek, serta menguasai akses pengetahuan dan informasi yang tidak dimiliki pihak lain. Dengan posisi, kemampuan, dan kewenangan yang dimilikinya tersebut, birokrasi bukan saja mempunyai akses yang kuat untuk membuat kebijakan yang tepat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

separa teknis, tetapi juga untuk memperoleh dukungan yang kuat dari masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, birokrasi dengan aparturnya juga memiliki berbagai keahlian teknis terspesialisasi yang tidak dimiliki oleh pihak-pihak diluar birokrasi, seperti dalam hal perencanaan pembangunan, pengelolaan infrastruktur, penyelenggaraan pendidikan, pengelolaan transportasi transportasi dan lain-lain. Dalam konteks policy making process, birokrasi di Indonesia juga memegang peranan penting pada semua tahapan mulai dari tahap perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Dari gambaran di atas nyatalah, bahwa birokrasi di Indonesia memiliki peran yang cukup besar. Besarnya peran birokrasi tersebut akan turut menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan program dan kebijakan pembangunan. Jika birokrasi buruk, upaya pembangunan akan dipastikan mengalami banyak hambatan. Sebaliknya, jika birokrasi bekerja secara baik, maka program-program pembangunan akan berjalan lebih lancar. Pada tataran ini, birokrasi menjadi salah satu prasyarat prasyarat penting keberhasilan pembangunan.

Peran birokrasi dengan fungsi administrasi negara dilakukan oleh birokrasi. Jadi birokrasi diartikan sebagai keseluruhan lembaga pemerintahan negara, yang meliputi aparatur kenegaraan, aparatur pemerintahan, serta sumber daya manusia birokrasi yang terdiri atas pejabat negara dan pegawai negeri.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (2003) birokrasi mempunyai tiga arti. *Pertama*, birokrasi adalah organisasi sekelompok pejabat-pejabat sejenis tertentu yang bekerjasama secara ketat. *Kedua*, birokrasi adalah sistem atau tata kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kaku, impersonal(non emosional), dan tidak boleh menyimpang sedikit pun dari peraturan-peraturanyang berlaku serta kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan.

Ketiga, birokrasiadalah setatus jabatan yang terikat kepada sumpah kesetiaan, kerahasiaan, dankejujuran ketat untuk seumur hidup dan biasanya gaji serta pensiun yang ekstratinggi.

Berdasarkan ketiga arti birokrasi dari Prajudi Atmosudirjo diatas, maka birokrasi dapat dipahami sebagai suatu organisasi, sebagai suatu sistem kerja dan sebagai suatu status kepejabatn. Oleh karena itu, dalam memahami *performance* (penampilan) birokrasi harus menganalisis ketiga unsur yang ada dalam birokrasi tersebut.

Birokrasi dalam pengertian keseharian selalu dimaknai institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Tjokrowinoto: 112).

Menurut Miftah Thoha (2007), birokrasi merupakan kepemimpinan yang diangkat oleh suatu jabatan yang berwenang, dia menjadi pemimpin karena mengepalai suatu unit organisasi tertentu. Kepemimpinan birokrasi selalu dimulai dari peran yang formal, yang diwujudkan dalam hirarki kewenangan.

Menurut Hegel dalam Sulistio dan Budi (2009:07), mengungkapkan bahwa birokrasi adalah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur sosial dan berfungsi sebagai penghubung antar negara yang memanifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat. Blau dalam Pasolong (2008:7), mengatakan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang dirancang untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis.

Senada dengan pendapat diatas menurut Muhaimin dalam Sulistio dan Budi (2009: 08), mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu.

Melihat berbagai pendapat tentang birokrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi dikarenakan birokrasi lah yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi.

2.3. Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2009: 72) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi biokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

1. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

2. Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga mereka membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.
3. Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
4. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.

Penjelasan diatas menunjukan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang dirubah dari birokrasi itu sendiri. Setelah melihat berbagai penjelasan tentang reformasi birokrasi diatas, pada hakekatnya Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari Reformasi Administrasi, dapat dikatakan dalam hubungannya tindakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam reformasi administrasi salah satu tujuannya yaitu untuk mereformasi birokrasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Caiden dalam Zauhar (2007: 6), mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai *the artificial inducement of administrative transformation against resistance*, dimana dapat diartikan bahwa reformasi administrasi merupakan keinginan atau dorongan yang dibuat agar terjadi perubahan atau transformasi di bidang administrasi. Kemudian menurut Caiden dalam Zauhar (2002: 8), juga mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai upaya untuk menyempurnakan atau meningkatkan kinerja (*performance*). Sementara itu menurut Yehezkel Dror dalam Zauhar (2007:6), reformasi administrasi adalah perubahan yang terencana terhadap aspek utama administrasi.

Dalam hal ini, penjelasan tentang maksud dari reformasi administrasi hampir sama dengan maksud dari reformasi birokrasi, yaitu sebagai upaya perubahan untuk meningkatkan kualitas birokrasi. Setiap perubahan yang akan dilakukan selalu memfokuskan birokrasi sebagai sasaran perubahan, hal ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dimasyarakat. Mengingat bahwa birokrasi lah yang selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat oleh karena itu birokrasi dituntut untuk dapat memaksimalkan tugas dan fungsinya nya sebagai pelayan dalam melayani masyarakat.

Menurut MenPan (www.menpan.go.id, diakses 19 Agustus 2014), reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima. Menurut Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan (www.ditjen.kemenkumham.go.id,

diakses 20 Agustus 2014), mengatakan bahwa reformasi birokrasi adalah upaya perubahan, dimana perubahan yang dilakukan terkait reformasi birokrasi yaitu:

1. Perubahan cara berfikir
2. Penataan peraturan perundang-undangan
3. Penguatan organisasi
4. Penataan tata laksana
5. Manajemen SDM aparatur
6. Penguatan pengawasan
7. Penguatan akuntabilitas kinerja
8. Peningkatan kualitas pelayanan publik

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Birokrasi secara leksikal berarti alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Secara umum, pembangunan birokrasi mencakup berbagai aktivitas terencana yang berkelanjutan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan dalam menjalankan fungsi-fungsinya (Adi Suryanto, 2012).

Pembangunan birokrasi yang bersih dan bebas KKN menyangkut seluruh sendi birokrasi, bukan hanya PNS/birokrat, namun meliputi pembangunan struktur, sistem, business process, dan karakter/etika moral. Secara terencana pembangunan Birokrasi pun dilakukan melalui sebuah proses multidimensi yang disebut Reformasi Birokrasi. Secara khusus Presiden telah menetapkan Perpres No.81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Upaya penataan pembangunan birokrasi yang komprehensif seperti inilah yang secara substansi oleh Sofian Effendi (2010) disebut juga sebagai reformasi birokrasi. Kekuasaan yang memusat mengakibatkan tidak adanya transparansi sehingga menyulitkan lahirnya pertanggungjawaban publik. Tidak adanya keterbukaan di kalangan instansi dan pejabat pemerintah, mengakibatkan akses melakukan kontrol rakyat menjadi buntu dan mampet. Selain itu reposisi dan restrukturisasi kelembagaan pemerintah perlu segera ditata ulang, yang memungkinkan adanya kejelasan antara posisi jabatan politik dan birokrasi karier. Dengan demikian pertanggungjawaban publik bisa didorong dengan melakukan desentralisasi kekuasaan, transparansi, reposisi dan restrukturisasi kelembagaan pemerintah. Struktur kelembagaan pemerintah warisan pemerintah Orde Baru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

perlu diperbaiki dan disempurnakan sesuai dengan perubahan strategis nasional kita di era reformasi ini. Selain itu dengan memperhatikan prinsip efisiensi, penghematan, kordinasi, integrasi dan rasionalitas maka perampangan susunan kelembagana birokrasi pemerintah perlu dipikirkan. Selain itu efisiensi, penghematan, kordinasi, integrasi dalam susunan kelembagaan pemerintahan perlu dilakukan sehingga tidak ada lagi kekembaran lembaga yang tugas dan fungsinya sama.(Thoha, 2002).

Dale S. Beach (2000:110) menyatakan bahwa upaya untuk mewujudkan reformasi birokrasi, peran sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu keberlangsungan dan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sebagai langkah awal dalam penyelenggaraan manajemen sumber daya manusia diperlukan suatu perencanaan sumber daya manusia yang baik. Beach mengemukakan 6 (enam) alasan mengapa pihak manajemen harus melakukan perencanaan sumber daya manusia, yaitu:

1. *Future personnel needs*, yang berarti bahwa perencanaan sumber daya manusia sangat vital atau penting untuk memastikan kebutuhan sumber daya manusia/pegawai di masa yang akan datang;
2. *Coping with change*, yang berarti bahwa perencanaan sumber daya manusia dapat mengkondisikan organisasi untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan. Perubahan yang ditandai dengan persaingan yang ketat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dapat mengakibatkan perubahan beban kerja, kompetensi yang dibutuhkan serta kuantitas dan kualitas sumber daya manusia;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. *High-talent personnel*, yang berarti bahwa perencanaan sumber daya manusia memungkinkan dalam memperoleh sumber daya manusia yang berbakat dan potensial;
 4. *strategic planning*, setiap organisasi modern selalu memperhatikan perencanaan strategik. Sementara perencanaan sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam perencanaan strategik tersebut;
 5. *Equal employment opportunity*, yang berarti bahwa perencanaan sumber daya manusia dapat menciptakan terjadinya kesempatan yang sama bagi pegawai untuk mendapatkan pelatihan, pendidikan, pengembangan, penempatan dan kompensasi,
 6. *Foundation for personnel functions*, perencanaan sumber daya manusia memberikan informasi yang esensial atau penting bagi kegiatan kepegawaian seperti; rekrutmen, seleksi, mutasi, promosi, pelatihan dan pemutusan hubungan kerja.

Dari berbagai definisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi yaitu suatu upaya perubahan yang dilakukan oleh pemerintah pada sistem penyelenggaraan pemerintahan untuk menciptakan atau membuat keadaan menjadi lebih baik dari keadaan sebelumnya dengan melibatkan birokrasi sebagai sasaran perubahan agar birokrasi menjadi lebih berkualitas.

2.4 Reformasi Birokrasi: Persepektif Dari Administrasi Publik

Dalam Perspektif administrasi Publik agenda reformasi terus bergeser. Di akhir 1990-an sampai 2000-an reformasi masih berkisar pada agenda-agenda politik, tetapi pembicaraan mengarah pada *governance, partnerships, joined-up*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

government, dan kemudian ke *trust* dan *transparency*. Sebagian penulis menyebut ini sebagai gelombang ketiga, namun masih sulit mengkarakterisasi gelombang ketiga tersebut (jika ada). Pergeseran ini mempunyai dua implikasi penting bagi administrasi publik. Pertama, pemerintah perlu mengembangkan kapasitas representasi diri secara efektif dalam jaringan-jaringan institusi internasional. Kedua, pemerintah perlu membantu meningkatkan daya saing ekonomi nasional lewat efisiensi dan tatanan regulasi.

Dari uraian di atas muncul pertanyaan kemana arah utama reformasi? Periode sejak pertengahan 1960-an sampai akhir 1970-an seringkali dipandang sebagai *golden age of planning* (periode emas perencanaan). Namun, sejak 1980-an, para kepala negara dan pemerintahan, serta para penasehatnya mulai menginginkan suatu pendekatan yang lebih berwajah bisnis. Secara perlahan, lewat doktrin maupun *trial and error*, sikap ini mengkristal ke dalam seperangkat resep spesifik bagi reformasi sektor publik. Arah umum ini kemudian diberi label sebagai *New Public Management* (NPM) atau yang di USA disebut *Re-inventing Government*. Di era tersebut muncul klaim bahwa *entrepreneurial government* tidak dapat dielakkan. Selanjutnya, di semua belahan dunia, pemerintah mengakui peluang bagi perbaikan kualitas dan efektivitas sektor publik. Privatisasi, pengujian pasar dan keuangan swasta mulai digunakan di 10 negara berkembang. Arah ini mencakup pengembangan manajemen kinerja, introduksi kompetisi ke dalam sektor publik, menawarkan kualitas dan pilihan kepada warga negara, dan lebih memperkuat peran strategis pemerintah pusat ketimbang peran operasional.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dalam bidang Administrasi Publik, model Weberian masih diperlukan namun terdapat pula pihak yang kontra dengan model ini karena terhadap efek dua arah yakni meningkatkan efisiensi namun juga merugikan kinerja (Dwiyanto, 2011). Dalam model ini, birokrasi dianggap sebagai organisasi satu kesatuan dari atas hingga tingkatan bawah yang diatur berdasarkan kewenangannya. Namun, masalah lain yang muncul oleh karena model ini telah terkontaminasi dengan kepentingan politik sehingga menggeser tujuan awal yaitu pelayanan publik. Sehingga birokrasi berpotensi menjadi alat bagi penguasa. Reformasi birokrasi dalam perspektif Administrasi Publik adalah menjalankan reformasi administrasi yang diartikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan proses birokrasi itu sendiri dalam tujuannya meningkatkan pelayanan publik. Definisi ini juga termasuk di dalamnya perilaku birokrat (Haning, 2015).

Selanjutnya Caiden & Siedentop dalam Haning (2015) mengemukakan bahwa keberhasilan pembaruan dalam administrasi publik terus meningkat melalui enam strategi klasik (*the old strategy*), yaitu:

1. Peningkatan fungsi pemimpin organisasi dalam memahami tugas dengan baik, mampu memahami tuntutan lingkungan, mampu memanfaatkan bantuan dari luar untuk kepentingan organisasi, dan memberdayakan staf, dan melibatkan dalam pengambilan keputusan.
2. Peran pejabat publik yang bersifat teknis dalam implementasi kebijakan telah mengalami perubahan ke tanggungjawab untuk seleksi dan inisiatif kebijakan, tanggungjawab manajemen yang besar, kompleksitas organisasi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- dari pengejawantahan tugas pemerintah kepada yang diperintah (*to governed*), sebagai wujud terjadinya pembaruan.
3. Organisasi publik yang telah ada dan eksis untuk periode waktu tertentu tidak dapat dinilai hanya sebagai instrumen belaka, tetapi lebih dipandang sebagai suatu kelembagaan.
 4. Banyak organisasi publik tidak punya kompetitor atau pesaing, tidak ada sektor privat yang dapat menggantikan peran mereka, sehingga terdapat kecenderungan birokrasi menjadi monopoli dalam pengelolaan berbagai sektor publik. Dalam prospek jangka panjang fenomena ini perlu dilakukan perubahan dengan melibatkan pihak swasta dan masyarakat dalam pengelolaan sektor publik.
 5. Subyek pembaruan administrasi adalah organisasi yang memiliki skala besar, cenderung bersifat *rigid*, konservatif, pola kebiasaan dan bergerak lambat.
 6. Pembaruan lebih banyak diarahkan pada pencapaian target yang nyata dan gampang dicapai. Pembaruan di masa lalu dimulai dari perbaikan terhadap mal-praktek administrasi dalam birokrasi. Perubahan itu dilakukan oleh orang-orang yang memiliki komitmen dan kemampuan untuk memperbaiki berbagai kesalahan dalam birokrasi, dengan mencoba memahami akar permasalahan lewat diskusi, kajian, debat dan sebagainya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa reformasi dalam perpektif Administrasi Publik, lebih dikenal dengan istilah reformasi administrasi (*administrative reform*) yang diperkenalkan yang menekankan pentingnya transformasi nilai-nilai baru kedalam birokrasi, sehingga birokrasi pemerintah

dapat berkinerja baik dalam penyelenggaraan pemerintahan nasional, maupun daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, sebagai syarat terciptanya kepuasan pelanggan (customer satisfaction) atas semua jenis layanan yang diterima dari pejabat publik.

2.5 Tujuan Reformasi Birokrasi

Menurut Jeddawi (2008:68), tujuan hakiki program reformasi adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk mewirauasakan birokrasi semata. Kaitannya dengan hal tersebut, maka pengembangan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia sektor publik perlu selalu diupayakan secara kontinyu dan sistematis, sehingga akan mampu melaksanakan program reformasi secara tepat guna dan berhasil guna. Terlebih lagi jika diingat bahwa kondisi lingkungan strategis organisasi pemerintah telah demikian berkembang, yang semakin menuntut eksistensi aparatur negara yang transparan, bersih dan berwibawa, handal, bermental/ bermoral agama, profesional, efektif dan efisien.

Menurut Sedarmayanti (2010: 75) tujuan reformasi birokrasi adalah:

1. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Birokrasi efisien, tidak boros/hemat dalam penggunaan sumber daya
3. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan
4. Birokrasi produktif, mampu memberikan output yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat
5. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai dengan beban tugas, bobot dan tanggung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawab jabatan serta status Pegawai Negeri Sipil dihargai masyarakat.

Sementara itu sasaran Reformasi Birokrasi adalah (Sedarmayanti, 2010: 75-

76:

1. Terwujudnya birokrasi professional, netral, dan sejahtera
mampumenempatkan diri sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat
gunamewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik.
2. Terwujudnya kelembagaan pemerintah yang proporsional, fleksibel,
efektif,efesien di lingkungan pemerintah pusat dan daerah.
3. Terwujudnya ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang lebih cepat,
tidakberbelit, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2.6 Patologi Birokrasi

Risman Umar (2008) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai nilai etis, aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi. Selanjutnya Siagian (1994) menyatakan bahwa patologi birokrasi menyatakan bahwa pentingnya patologi ialah agar diketahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita oleh manusia. Analogi itulah yang berlaku pula bagi suatu birokrasi. Artinya agar seluruh birokrasi pemerintahan negara mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul baik bersifat politik, ekonomi, sosio-kultural dan teknologikal. Siagian (1994) menyebut serangkaian contoh penyakit (patologi) birokrasi yang lazim dijumpai. Penyakit – penyakit tersebut dapat dikategorikan dalam lima macam:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya menejerial para pejabat dilingkungan birokrasi (birokrat). Diantara patologi jenis ini antara lain, penyalahgunaan wewenang dan jabatan, menerima suap, arogansi dan intimidasi, kredibilitas rendah, dan nepotisme.
 2. Patologi yang timbul karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan ketrampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional. Diantara patologi jenis ini antara lain, ketidak telitian dan ketidak cekatan, ketidak mampuan menjabarkan kebijakan pimpinan, rasa puas diri, bertindak tanpa pikir, kemampuan rendah, tidak produktif, dan kebingungan.
 3. Patologi yang timbul karena karena tindakan para anggota birokrasi melanggar norma hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Diantara patologi jenis ini antara lain, menerima suap, korupsi, ketidak jujur, kleptokrasi, dan *mark up* anggaran.
 4. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif. Diantara patologi jenis ini antara lain, bertindak sewenang-wenang, konspirasi, diskriminatif, dan tidak disiplin.
 5. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi di lingkungan pemerintah. Diantara patologi jenis ini antara lain, eksploitasi bawahan, motivasi tidak tepat, beban kerja berlebihan, dan kondisi kerja kurang kondusif.

Perilaku birokrasi yang bersifat pa-tologis bukanlah merupakan hal yang berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil interaksi antara berbagai aspek, seperti aspek birokrasi dan aspek individu yang ada dalam lingkungan. Aspek individu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

membawa ke tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman masa lainnya. Ini semua merupakan karakteristik individu, sedangkan karakteristik birokrasi terdiri dari susunan hirarki, adanya pembagian kerja, adanya tugas-tugas dalam jabatan tertentu, adanya wewenang dan tanggung jawab, adanya sistem penggajian tertentu, adanya sistem pengendalian. Jika karakteristik individu yang dikemukakan berinteraksi dengan karakteristik birokrasi, maka timbullah perilaku birokrasi (Sartika, 2013).

Melihat berbagai pendapat tentang patologi birokrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa patologi birokrasi adalah suatu perilaku yang menyimpang dari norma-norma atau aturan-aturan dalam birokrasi. Perilaku birokrasi yang bersifat patologis ini timbul akibat adanya faktor-faktor dari lingkungan kerja maupun individu itu sendiri. Misalnya dari persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi (birokrat) seperti penyalahgunaan wewenang dan jabatan, menerima suap, arogansi dan lain sebagainya.

2.7 Kriteria dan Ukuran Reformasi Birokrasi

Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi ini berisi uraian atau penjabaran dari kriteria dan ukuran keberhasilan sebagaimana termuat di dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014. Uraian atau penjabaran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut terutama mengenai penjelasan masing-masing indikator keberhasilan dan metode penyusunannya.

Tujuan disusunnya dokumen ini untuk memberikan rujukan yang sama dalam penggunaan kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi. Indikator penilaian yang digunakan dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi didasarkan pada prinsip S M A R T – C di bawah ini:

1. *Specific*: indikator yang digunakan harus mampu menyatakan sesuatu yang khas/unik dalam menilai kinerja keberhasilan reformasi birokrasi.
2. *Measurable*: indikator yang dirancang harus dapat diukur dengan jelas, memiliki satuan pengukuran, dan jelas pula cara pengukurannya.
3. *Achievable*: indikator yang dipilih harus dapat dicapai oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
4. *Relevant*: indikator yang dipilih dan ditetapkan harus sesuai dengan visi dan misi, serta sasaran reformasi birokrasi.
5. *Timely*: indikator yang dipilih harus memiliki batas waktu pencapaian.
6. *Continuity*: indikator yang dibangun harus berkelanjutan dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan kemajuan reformasi birokrasi.

Ukuran keberhasilan reformasi birokrasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 mencakup ukuran keberhasilan tahun 2025, yang diharapkan telah menghasilkan *governance* yang berkualitas di setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, ditandai dengan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Tidak ada korupsi
2. Tidak ada pelanggaran
3. APBN dan APBD baik
4. Semua program selesai dengan baik
5. Semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat
6. Komunikasi dengan publik baik
7. Penggunaan waktu jam kerja efektif dan produktif
8. Penerapan *reward* dan *punishment* secara konsisten dan berkelanjutan
9. Hasil pembangunan nyata (pertumbuhan, lapangan kerja, dan pengurangan kemiskinan; artinya, menciptakan lapangan pekerjaan, mengurangi kemiskinan, dan memperbaiki kesejahteraan rakyat)

Ukuran keberhasilan reformasi birokrasi pada tahun 2025 sebagaimana dituangkan dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 diharapkan dapat dicapai secara bertahap melalui pelaksanaan road map reformasi birokrasi yang disusun dan dilaksanakan setiap lima tahun sekali. Keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah akan berkontribusi besar bagi pencapaian sasaran reformasi birokrasi nasional.

2.8. Pandangan Islam Tentang Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah bertujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam hal ini munculnya reformasi birokrasi dikarenakan berbagai masalah yang muncul diakibatkan dari sistem birokrasi yang ada pada saat ini memungkinkan untuk terjadinya pelanggaran-pelanggaran. Salah satu contohnya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

adalah kita mengetahui karena sistem birokrasi yang lemah maka timbulnya korupsi, kolusi, dan nepotisme yang sampai saat ini masih terjadi.

Apabila kita terus menggunakan sistem yang seperti ini maka kita akan terus menerus berada dalam keterpurukan, karena Allah SWT telah menjanjikan bahwa Allah SWT tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum kaum tersebut yang merubahnya. Karena itulah diperlukan sebuah reformasi ke arah yang lebih baik demi mencapai Indonesia yang baik pula. Adapun makna reformasi sebagaimana terdapat dalam firman Allah SWT Surah Ar-Radu ayat 11 :

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرِ اللَّهُ بِأَنْ يَّغْيَرُوا مَا بَقِوْهُمْ حَتَّى يُغْيَرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya : Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia (Ar-Radu : 11)

Dari ayat di atas jelaslah, bahwa dalam perubahan nasib suatu kaum ada dua aktor yang berada di balik keduanya yaitu manusia itu sendiri dan Allah SWT. Pada ayat tersebut diterangkan bahwa dalam melakukan perubahan (reformasi) tidak cukup dilakukan oleh satu, atau dua orang saja, namun secara jelas Allah SWT menyatakan bahwa untuk melakukan perubahan diperlukan kumpulan

UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

orang yang mempunyai tujuan yang sama dan jelas untuk mewujudkan perubahan tersebut.

Ayat di atas menyebutkan :

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum” paling tidak ada dua ayat dalam Al-Qur’an yang membahas perubahan dalam konteks perubahan sosial, yaitu ayat di atas dan Surah Al – Anfal ayat 53:

ذَٰلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِّعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَىٰ قَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا
بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَأَنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٥٣﴾

Artinya : “(Siksaan) yang demikian itu adalah karena sesungguhnya Allah sekali-kali tidak akan meubah sesuatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, hingga kaum itu meubah apa-apa yang ada pada diri mereka sendiri, dan sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.

Ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi menyangkut kedua ayat di atas.

(Quraish Shihab. Tafsir Al- Misbah. Lentera Hati. 2002 hlm 568).

Pertama, ayat- ayat tersebut berbicara tentang perubahan sosial, bukan perubahan individu. Ini dipahami dari penggunaan kata qaum / masyarakat pada kedua ayat tersebut. Selanjutnya dari sana dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan sosial tidak dapat dilakukan oleh seorang saja, oleh karena itu dibutuhkan kekuatan sekelompok orang untuk melakukan perubahan tersebut.

Kedua, penggunaan kata qaum juga menunjukkan bahwa hukum kemasyarakatan ini tidak hanya berlaku bagi kaum muslimin atau suku, ras, dan agama tertentu saja. Melainkan diperlukan kerjasama antar kelompok yang ada demi mewujudkan kesejahteraan bersama.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketiga, kedua ayat tersebut juga berbicara tentang dua pelaku perubahan yaitu Allah SWT dan manusia. Bagaimanapun manusia berusaha namun Allah SWT tidak ridha, maka tidak akan terjadi perubahan. Oleh karena itu untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, diperlukan usaha dan doa dalam melakukan usaha.

Keempat, kedua ayat tersebut menegaskan bahwa, Allah SWT akan merubah keadaan suatu masyarakat jika dimulai dari masyarakat itu sendiri. Jadi pada intinya segala kebobobrokan yang terjadi, mulai dari hal maling ayam sampai pada hal korupsi sekalipun akan mudah teratasi bila setiap individu memulai untuk perubahan yang lebih baik.

2.9 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan sepuluh penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Analisis Reformasi Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

1. Mohammad Thahir Haning, (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik”. Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu reformasi birokrasi yang dilakukan diberbagai Negara pada umumnya dilakukan karena berbagai permasalahan yang bersifat kompleks dalam birokrasi, yang menyebabkan disfungsi birokrasi dalam penyelenggaraan tugas. Gagasan munculnya reformasi birokrasi secara garis besar bersumber dari 2 kelompok. Kelompok pertama dari dalam birokrasi itu sendiri yang ingin menciptakan suatu perubahan kearah yang lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- baik. Kelompok kedua, dari unsur masyarakat di luar birokrasi yang mengharapkan terciptanya suatu birokrasi yang bersih, transparan dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan.
2. Yusriadi (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Reformasi Birokrasi Indonesia Peluang Dan Hambatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu dalam pelaksanaan reformasi birokrasi mengalami beberapa kendala karena adanya beberapa faktor baik dari internal dan eksternal, namun hal tersebut merupakan hal yang wajar untuk langkah awal suatu perubahan yang lebih baik, mengingat Indonesia masih merupakan negara berkembang, dimana negara berkembang biasanya mengalami hambatan hambatan untuk menuju negara modern. Hambatan yang dialami tersebut, bukan berarti menjadi kegagalan reformasi birokrasi yang sedang dilaksanakan sampai sekarang ini. Dengan hambatan tersebut, menghadirkan peluang untuk perubahan yang lebih besar, dimana langkah tersebut terwujud dari kebijakan penerapan e-government sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dengan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah.
 3. Saras Adhisti Yulia Pratiwi (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2014-2015(Studi Kasus Percepatan Izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal”. Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Percepatan IUMK di Kecamatan Margadana dihasilkan adanya perubahan dalam sarana dan prasarana PATEN, SDM PATEN dan Strategi penyampaian informasi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Margadana Kota Tegal. Sarana prasarana PATEN terlihat dalam penggantian dan pengadaan fasilitas pelayanan.

Adanya indikator percepatan IUMK berhubungan dengan reformasi birokrasi terhadap PATEN di Kecamatan Margadana.

Dampak yang dirasakan masyarakat terkait PATEN di Kecamatan Margadana bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima.

4. Dandut Suyono, Teguh Pramono (2018) dalam jurnlanya yang berjudul “Reformasi Birokrasi Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung”. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan Implementasi PP No. 81 Tentang Reformasi Birokrasi di Kantor BPS Kabupaten Tulungagung:

Disiplin belum sepenuhnya memenuhi harapan reformasi, hal ini ditunjukkan masih ada pelanggaran jam kerja berupa meninggalkan kantor dengan keperluan bukan urusan kantor tanpa izin pimpinan.

Peningkatan kinerja masih tergantung sistem intensif yang diberikan, dimana sistem honorarium lebih memacu kinerja dibandingkan pemberian tunjangan kinerja

Kepemimpinan yang lemah lembut hanya cocok untuk pegawai yang pada dasarnya tidak suka melanggar disiplin, dan sebaliknya bahwa untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memimpin pegawai yang suka melanggar disiplin diperlukan gaya komunikasi yang lugas dan gaya kepemimpinan yang tegas.

Pemanfaatan fasilitas email oleh KSK belum sepenuhnya familiar demikian juga sebagian KSK menggunakan laptop hanya untuk mengetik belum digunakan dipergunakan lebih jauh sesuai fasilitas yang ada pada komputer tersebut, ini memperlihatkan KSK belum banyak yang terampil.

5. Ratna Ani Lestari (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “Reformasi Birokrasi Pelayan Publik”. Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu dari paparan tentang pentingnya proses reformasi birokrasi bagi perbaikan pelayanan publik, maka reformasi itu harus segera dilakukan dan terarah dan penuh dengan metode atau perhitungan yang matang. Memang Indonesia adalah bagian dari dunia ketiga yang memiliki berbagai kelemahan dalam melakukan reformasi birokrasi, namun kelemahan-kelemahan itu segera diperbaiki dan segera diperbaharui sehingga reformasi yang di cita-citakan dapat tercapai. Pelayanan yang baik terhadap publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi yang merasa dirinya adalah bagian dari publik (pelayan publik), bukan birokrasi yang mempersulit publik dengan berbagai peraturan-peraturan dan syarat-syarat yang sengaja di persulit. Untuk itu reformasi birokrasi yang benar-benar peka terhadap kepentingan publik dan memiliki akuntabilitas terhadap publik sangatlah mendesak diwujudkan.

2.10 Defenisi Konsep

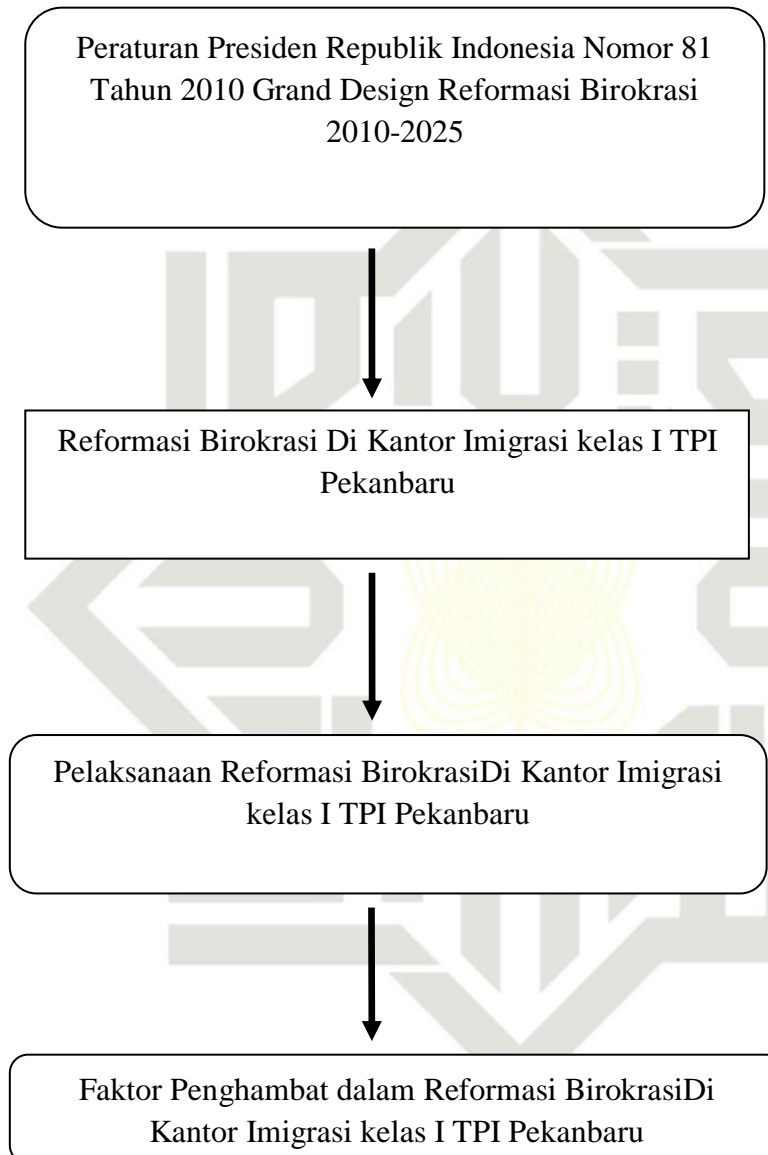
Defenisi konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan , kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial [Singarimbun 2006:33].

Adapun batasan defenisi konsep tersebut adalah :

1. Reformasi adalah gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan, karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai dengan kebutuhan zaman-baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis, dan sebagainya. (Samodra Wibawa (2005 : 207)
2. Birokrasi merupakan kepemimpinan yang diangkat oleh suatu jabatan yang berwenang, dia menjadi pemimpin karena mengepalai suatu unit organisasi tertentu. Kepemimpinan birokrasi selalu dimulai dari peran yang formal, yang diwujudkan dalam hirarki kewenangan.(Miftah Thoha (2007)
3. Reformasi birokrasi adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan *authority* atau formal *power* (kekuasaan). (Sedarmayanti (2010: 75)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1 Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1 Variabel / Indikator Penelitian

Sugiyono (2014: 38) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 2.1
Area Perubahan dan Hasil Yang Diharapkan

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025	Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>Right Sizing</i>)
	Tatalaksana	Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance
	Peraturan Perundang-undangan	Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
	Sumber daya manusia aparatur	SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
	Pengawasan	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
	Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
	Pelayanan publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat
	Pola pikir (mind set) dan Budaya Kerja (Culture set) Aparatur	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

Sumber: Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2019.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan proposal ini peneliti melakukan penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI yang terletak di Jalan Teratai Nomor 87 Sukajadi Kota Pekanbaru. pada kurun waktu Januari 2020 sampai dengan Juni 2020.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian mixed methods. Penelitian mixed methods merupakan metode penelitian kombinasi antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam satu kegiatan penelitian untuk menyelesaikan masalah penelitian dengan ditandai adanya data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif.

3.2.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah :

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara dan menyebarkan angket atau kuesioner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti, media internet, serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknis pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2009 : 166) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

2. Wawancara

Menurut sugiyono (2009 : 72), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penulis melakukan wawancara tanya jawab langsung kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Urusan Kepegawaian, Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian, Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dijadikan dalam penelitian ini. dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap narasumber (*key informan*) yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *HP*, buku dan pena.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Kuesioner

Sugiyono (2015:199), menyatakan bahwa angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab atau ditanggapi. Dalam penelitian ini angket berfungsi sebagai alat untuk mencari informasi berdasarkan pengalaman pribadi yang tertuang dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan responden. Angket atau kuesioner yang digunakan adalah angket atau kuesioner yang telah dilengkapi dengan alternative jawaban dari responden terhadap jawaban yang mereka pilih yaitu dengan menggunakan skala likert. Teknik ini digunakan untuk memperkuat hasil data dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ataupun buku-buku, serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2004: 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian.

Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai key informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 85) bahwa, teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 3.1 Key Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Informan
1	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1
2	Kepala Urusan Kepegawaian	1
4	Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian	1
5	Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan	1
6	Pegawai Kantor Imigrasi	2
7.	Masyarakat	3
Jumlah		9 informan

Sumber : Data olahan penelitian 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan penelitian ini, yang menjadi sasaran populasi adalah pegawai yang berperan langsung di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 83 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:109) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi karena memiliki karakteristik yang sama.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Ket : e = Kesalahan yang dapat ditoleransi (5-10%)

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

I = konstanta

Jadi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{83}{1 + 83 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{83}{1 + 83 (0,01)}$$

$$n = \frac{83}{1 + 0,83}$$

$$n = \frac{83}{1,83}$$

$$n = 45$$

Jadi (N)= 83 pegawai, sedangkan n = 45

Berdasarkan hasil perhitungan diatas jumlah sampel pada penelitian ini adalah 45 orang pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Tabel 3.2 Populasi dan Sampel

No.	Responden	Populasi	Sampel
1.	Golongan II	15	10
2.	Golongan III	67	35
Jumlah			45 Sampel

Sumber : Data olahan penelitian 2020

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru penulis menggunakan metode campuran (mixed methods) adalah metode penelitian kombinasi antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam satu kegiatan penelitian untuk menyelesaikan masalah penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Razi

dengan ditandai adanya data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Rancangan metode campuran yang digunakan yaitu rancangan sekuensial eksploratori dimulai dengan data kualitatif dan setelah itu mengumpulkan informasi kuantitatif. Metode ini terdiri atas pertama-tama mengumpulkan data kuantitatif dan setelah itu mengumpulkan data kualitatif untuk membantu menjelaskan dan mengelaborasi tentang hasil kuantitatif dan hasil memberikan gambaran umum tentang permasalahan penelitiannya, lebih banyak analisis, khususnya melalui pengumpulan data kualitatif diperlukan untuk menyempurnakan, memperluas atau menjelaskan gambaran kuantitatif umumnya.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan menurut jenisnya dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$P = F \times \frac{100\%}{N}$$

Keterangan:

P = Persentase

N = Populasi

F = Frekuensi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan analisis reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru, keseluruhan indikator yang telah diajukan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi (Ari Kunto, 2004 : 171) sebagai berikut:

- a) Tinggi / Sesuai : 76 – 100%
- b) Cukup sesuai / Kurang : 56 – 75 %
- c) Tidak sesuai / Rendah : 40 – 55 %
- d) Sangat tidak sesuai / Sangat rendah : 0 – 39 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus diatas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulannya dengan baik yaitu analisis reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Secara geografis letak kota pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek keimigrasian di daerah ini cukup menonjol.

Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah pejabat tehknis dan pegawai administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan dan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi klas 1 Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) yang berkantor di Pos Imigrasi sungai Siak, Jl. Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Kemudian pada tahun 1975 lokasi Kantor Imigrasi dipindahkan dari pasar bawah ke Jl. Teratai No 87 Pekanbaru, dengan luas tanah 1.710m² dan luas bangunan 2.600 m² yang terdiri dari 2 lantai. Lantai 1 untuk layanan publik berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA, bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian serta Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Lantai II dipergunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk seksi pengawasan dan penindakan, ruang karantina, ruang urusan keuangan, ruang fitness dan aula serta ruang arsip.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman R.I No. M.-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja kantor imigrasi pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company sehingga Kanwil menjadi system Intergrated Company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan HAM dan selanjutnya menjadi kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai unit Pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

1. Kota pekanbaru
2. Kabupaten Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Kabupaten Rokan Hulu
4. Kabupaten Pelalawan

Dan Di Tambah dengan 2 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari:

1. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru
2. TPI Sungai Duku di Sungai Siak Pekanbaru

4.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Adapun Visi, Misi, Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yaitu:

Visi Kantor Imigrasi “ Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”

Misi Kantor Imigrasi “ Melindungi Hak Asasi manusia”

Motto Kantor Imigrasi “ Melayani dengan Tulus”

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah Pelaksanaan Tehnis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen kehakiman dibidang keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM Riau di bidang Keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mempunyai fungsi:

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian
3. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang status keimigrasian
4. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.
5. Melaksanakan tugas fasilitas bidang tata usaha

4.4 Tugas Masing-masing Bagian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru:

- A. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
- B. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
- C. Seksi Status Keimigrasian
- D. Seksi Informasi Keimigrasian
- E. Sub Bagian Tata Usaha

Masing – masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sebagai berikut:

A. SEKSI LANTASKIM

1. Melakukan pengecekan kelegkapan berkas permohonan SPRI.
2. Melakukan pengecekan kelengkapan berkas Exit Re- Entry Permit dan loket.
3. Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas exit Re- Entry Permit.
4. Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data, foto, wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re- Entry Permit .
5. Melakukan koordinasi dengan staf Lantaskim (briefing).
6. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
7. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun diarahkan petuga pemeriksa keimigrasian.
8. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
9. Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival.
10. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas.
12. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

B. SEKSI WASDAKIM

1. Menyusun rencana kerja seksi WASDAKIM.
2. Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa.
3. Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat.
4. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
5. Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.
6. Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan Pendeportasian WNA.
7. Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk tindak lanjut.
8. Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.
9. Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

C. SEKSI STATUSKIM

1. membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim.
2. menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.
3. Memberikan paraf perpanjangan KITAS.
4. Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS.
6. Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS ke ITAP.
7. Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah.
8. Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah.
9. Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS.
10. Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS.
11. Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP.
12. Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

D. SEKSI INFOKIM

1. menyusun rencana program kerja seksi Infokim.
2. Menandatangani buku pengawasan orang asing.
3. Menandatangani Exit Permit Only.
4. Menandatangani mutasi alamat.
5. Menandatangani surat keluar.
6. Melaksanakan digitalisasi file.
7. Melaksanakan publikasi dan visualisasi.
8. Pemutakhiran data.
9. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
10. Penataan arsip WNI dan WNA.

E. SUB TATA USAHA

1. Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha.
2. Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi.

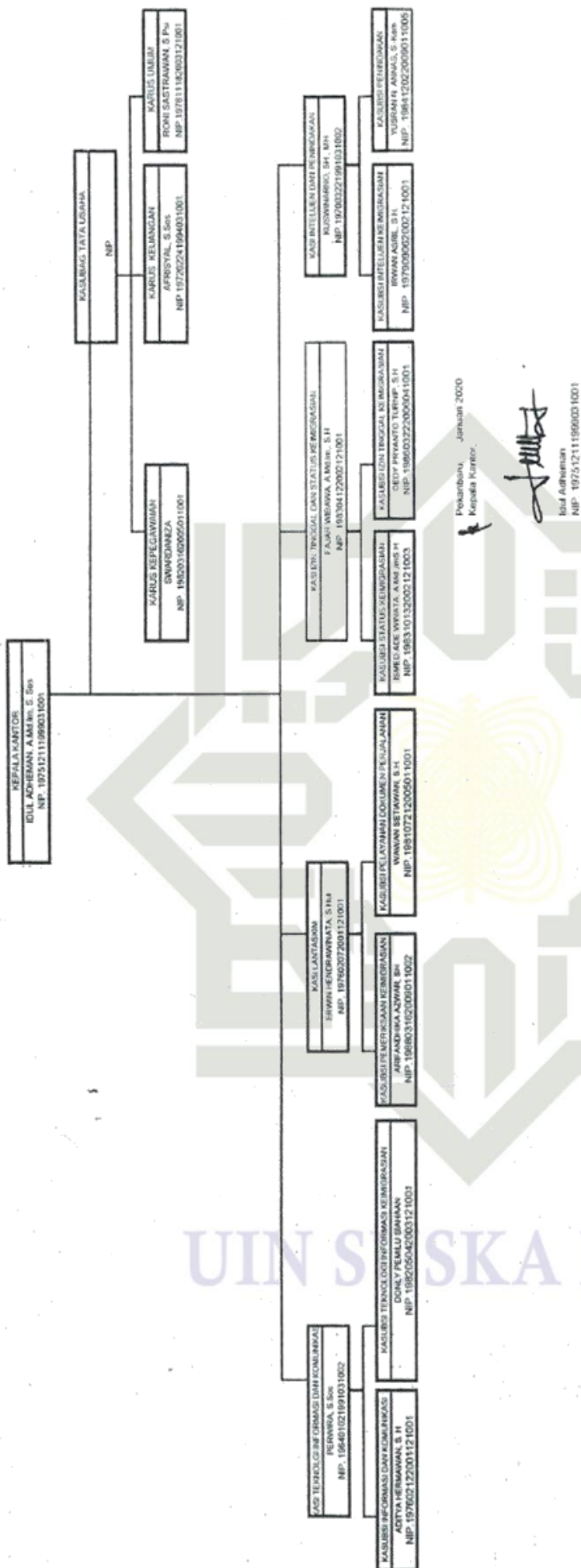
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor.
4. Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas.
5. Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan.
6. Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor, rumah dinas, dan biaya tanggungan listrik dan telepon.
7. Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas.
8. Menghimpun pembuatan daftar gaji dan rapel pegawai.
9. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas.
10. Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor.
11. Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II.
12. Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan kartu pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK.
13. Membuat pengusulan kenaikan pangkat pengusulan pengangkatan dalam jabatan struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian dan pensiun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab – bab sebelumnya maka dalam bab ini penulis menarik kesimpulan serta memberikan saran pada Instansi tempat penulis melakukan penelitian supaya dapat bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

6.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah berjalan dengan baik ini dilihat dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pedoman standar pelayanan, fasilitas yang memadai, pelaksanaan anggaran kinerja yang jelas, penggunaan teknologi yang sangat membantu kinerja para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dalam melibatkan fasilitas yang dimiliki dengan sumber daya yang ada, Kantor Imigrasi mempunyai jaringan tersendiri yang sudah berintegritas yaitu SISKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian) versi 2.0 sebuah jaringan yang terhubung dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga data – data sudah ada terhubung dengan kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru dan mempermudah staff dalam mencari data. kemudian pengusulan program diantaranya mencanangkan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah bebas bersih melayani (WBBM), mengusulkan dan membuat perjanjian dengan Kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk pembukaan unit kerja keimigrasian di kabupaten pelalawan,rohul dan kampar yang nntinya akan difasilitasi oleh Bupati.

2. Adapun faktor hambatan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi yaitu kurangnya sumber daya manusia sehingga ada beberapa pekerjaan yang harus dirangkap demi memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, jumlah kuota pelayanan pengurusan paspor dibatasi dan gangguan jaringan pada aplikasi antrian online, belum terealisasinya unit kerja keimigrasian karena memang masih diusulkan dan kantor Imigrasi masih berusaha membuat perjanjian dengan kabupaten agar nntinya bisa disetujui dan dilaksanakan yang akan difasilitasi oleh Bupati nntinya.

6.2 Saran

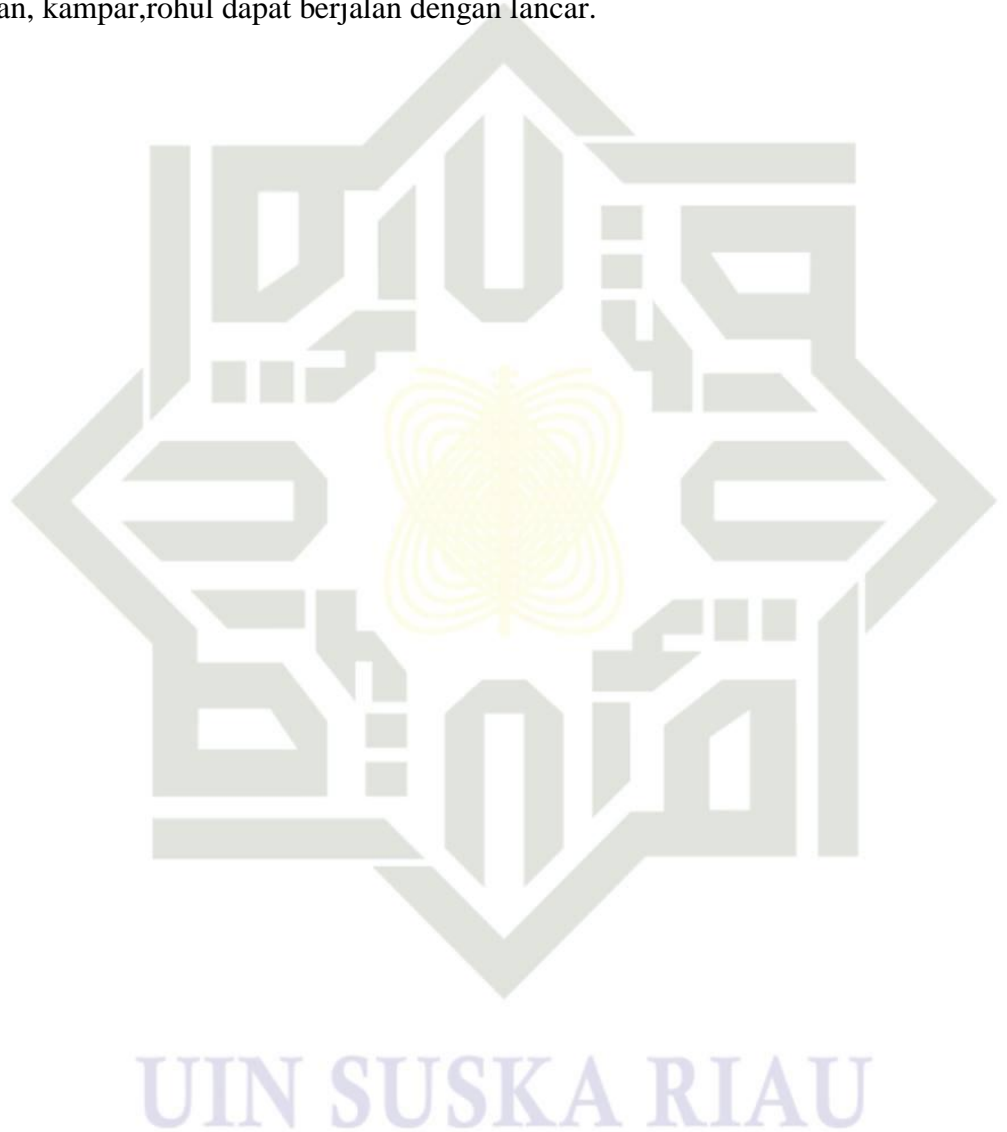
Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru Adapun saran tersebut:

1. Melakukan penambahan pegawai dengan merekrut pegawai sesuai dengan bidang yang dibutuhkan agar pekerjaan yang ada tidak menumpuk dikerjakan secara rangkap oleh beberapa pegawai. Dan supaya lebih efektif dan efisien lagi dalam melaksanakan tugas jika pegawainya ditambah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan tersebut.
2. Melaksanakan program-program dengan baik yang akan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Melakukan antisipasi untuk menjaga apabila terjadi kesalahan jaringan
4. Menambah jumlah kuota antrian sehingga tidak ada lagi keluhan akan adanya kuota antrian online yang penuh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Terus berusaha dengan semaksimal mungkin dalam meningkatkan kinerja yang baik supaya program seperti mencanangkan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah bebas bersih melayani, pengusulan membuat perjanjian untuk membuka unit kerja keimigrasian di kabupaten pelalawan, kampar,rohul dapat berjalan dengan lancar.





DAFTAR PUSTAKA

- Agis Dwiyanto, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Alirah dkk, 2018, *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Afektif Untuk Berubah (Studi Kasus pada Kementerian PUPR yang sedang Mengalami Perubahan Refomasi Birokrasi)*, jurnal infrastruktur vol 4 No . 1
- Arkunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Amosudirjo, S. Prajudi. 2006. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jilid II Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Beach, S. Dale. 2000. *The Management of People at Work, 5th Edition*, Macmillan Publishing Company, New York.
- dan *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Keempat, PT. RefikaAditama,Bandung.
- dan *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. RefikaAditama,Bandung.
- Dandut dkk 2018, *Reformasi Birokrasi Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung*, jurnal ilmu sosial dan administrasi negara, Vol 2 No. 2
- Haning 2018, *Refomasi Birokrasi di Indonesia : Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik*, jurnal analisis kebijakan dan pelayanan publik, Vol 4 No. 1
- Jendawi, M. 2008. *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan dan Pembinaan PNS*, Kreasi Total Media, Jakarta.
- Joko Tri Nugraha, 2019, *Reformasi Sumber Daya Manusia: Konsep Dan Strategi Perubahan Untuk Indonesia Maju*, jurnal ilmu administrasi publik, Vol 1 No. 2
- Kettle, D.F. 2000. *Global Public Management Revolution: A Report on the transformation of governance*, Brookings Institution Press, Washington.
- Masduki dkk, 2017, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Reformasi Birokrasi Di Lembaga Pemerintah*
- Meeljarto Tjokrowinoto, dkk, 2011. *Birokrasi dalam Polemik, Cetakan III*, Pustaka Pelajar dan Pusat Studi Kewilayahan Universitas Muhammadiyah Malang, Yogyakarta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mohammad Thahir Haning , 2018, *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik*, jurnal analisis kebijakan dan pelayanan publik, Vol 4 No.1

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permen PAN dan RB No. 11 Tahun 2011 Tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi.

Prasojo, Eko. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan kritis*,”Jurnal Bisnis & Birokrasi. Vol. XIV/No.1 Januari. Departemen Ilmu Administrasi Fisip UI.

Ramadhani dkk 2019, *Analisis Faktor Penghambat Kebijakan Reformasi Administrasi di Sekretariat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral*, Jurnal Reformasi Administrasi Vol. 6, No. 2

Ratna Ani Lestari, 2019 *Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik*, Jurnal Dinamika Governance, Vol 9 No. 1

Saras Adhisti Yulia Pratiwi, 2018 , *Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tahun 2014-2015(Studi Kasus Percepatan Izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal*, jurnal of Politic and government.

Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi*,

Sedarmayanti, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi*,

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Sugiyono, (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sulistio, Budi dan Budi , Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung : CV. Badranaya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

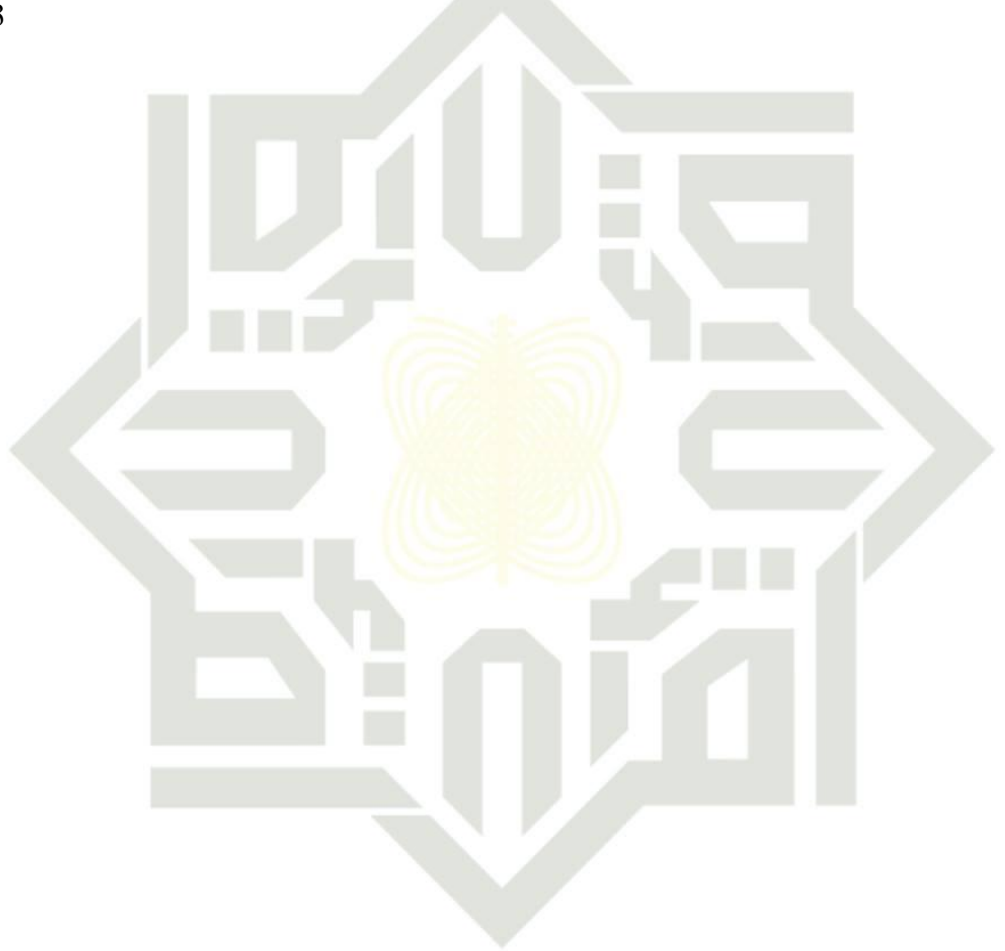
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Thaha, Miftah. 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wibawa, Samudra. 2005. *Reformasi Administrasi*. Gavamedia, Yogyakarta.

Yusriadi, 2018, *Reformasi Birokrasi Indonesia : Peluang Dan Hambatan*, jurnal administrasi publik, Vol 8 No. 2

Zia Ulhak, Arif Satriadin. 2017. *Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik*, jurnal administrasi negara, Vol 14 No. 3



UIN SUSKA RIAU



Draft Wawancara

ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah menurut bapak/ibu Kantor Imigrasi telah menjalankan pelaksanaan program reformasi birokrasi ?
2. Kapan mulai dilakukannya reformasi birokrasi dan apa saja isi program dari reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi ?
3. Bagaimanakah pelaksanaan reformasi birokrasi sudah sesuai dengan tujuan dari reformasi birokrasi yakni mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance)?
4. Apakah yang menjadi faktor penghambat Kantor Imigrasi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi ?
5. Bagaimanakah solusi mengatasi hambatan dalam pelaksanaan program reformasi birokrasi ?



ANGKET PENELITIAN

Pengantar

Dalam rangka penyusunan skripsi, saya bermaksud untuk mengetahui tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi dari judul penelitian saya, dan untuk mencapai tujuan ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/ibu untuk bekerjasama dengan cara memberikan informasi yang sejujurnya sesuai dengan tingkat pengalaman Bapak/ibu. Atas kesediaan anda saya ucapkan terima kasih.

Penjelasan dan petunjuk pengisian angket

Angket atau soal ini diajukan dalam rangka pembuatan skripsi Jawaban Bapak/ibu tidak akan mempengaruhi Bapak/ibu di Lingkungan kerja maupun dalam kehidupan Bapak/ibu Jawaban Bapak/ibu adalah rahasia dan orang lain tidak mengetahuinya Dibawah ini disediakan beberapa pertanyaan / pernyataan terkait masalah penelitian yang sedang diteliti. Untuk pertanyaan di bawah ini adalah pertanyaan tertutup Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia

Identitas Responden

Nama :

Umur :.....Tahun

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Lama bekerja di Instansi :

Status Pegawai :

Pangkat / Golongan :

Pilihan jawaban angket terdiri dari :

Sangat Setuju (SS) : Dengan bobot skor 4

Setuju (S) : Dengan bobot skor 3

Kurang Setuju (KS) : Dengan bobot skor 2

Tidak Setuju (TS) : Dengan bobot skor 1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Indikator 1. Organisasi

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
1.	Struktur organisasi sudah berjalan sesuai dengan fungsinya				
	Struktur yang ada sudah tepat ukuran				
	Tidak hanya membentuk struktur tetapi juga mengelola proses dalam struktur				

Indikator 2. Tatalaksana

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
2.	Proses dan prosedur dalam bekerja sudah jelas dan terstruktur				
	Sistem kerja sudah berjalan secara efektif dan efisien				
	Menerapkan prinsip – prinsip good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan				
	Prinsip good governance harus dipenuhi demi terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan sehat				
	Tanggung jawab, transparansi dan partisipasi masyarakat harus ada di setiap penyelenggara pemerintahan				

Indikator 3. Peraturan Perundang-undangan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
3.	Peraturan perundang-undangan dibuat untuk dijalankan dan dipatuhi				
	Peraturan perundang – undangan yang dibuat tidak tumpang tindih				
	Peraturan menjadi pedoman bagi para pegawai dalam berkegiatan pada sebuah instansi				
	Pengelolaan sistem yang kompleks sesuai dengan seperangkat aturan				

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5.	Peraturan sudah diterapkan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru				
----	---------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Indikator 4. Sumber Daya Manusia

Pertanyaan	Jawaban			
	SS	S	KS	TS
	4	3	2	1
Pegawai memiliki pribadi yang jujur dan memegang teguh prinsip				
Pegawai bersifat netral dalam melaksanakan tugas dan fungsinya				
Pegawai bekerja sesuai dengan bidang keahliannya				
Pegawai mampu bekerja secara profesional				
Pegawai lebih mengutamakan kepentingan publik dibanding kepentingan pribadi				
Pegawai memiliki produktivitas yang tinggi sehingga menghasilkan sebuah prestasi				

Indikator 5. Pengawasan

Pertanyaan	Jawaban			
	SS	S	KS	TS
	4	3	2	1
Penilaian dan pengawasan terhadap perilaku, sikap dan kerja pegawai sudah ditetapkan instansi				
Penilaian dan pengawasan tidak memihak dan menilai secara obyektif				
Pimpinan selalu ada atau hadir ditempat kerja untuk mengawasi bawahan				
Pengaturan pengawasan diperlukan agar mencegah terjadinya KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme)				

1. Dilarang menyalahgunakan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Indikator 6. Akuntabilitas

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
1.	Setiap tugas dan kewenangan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dapat dipertanggungjawabkan				
2.	Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah wajib disusun oleh setiap instansi pemerintah				
3.	Kantor imigrasi bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan				
4.	Sistem akuntabilitas kinerja sudah berjalan dengan baik				

Indikator 7. Pelayanan Publik

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
1.	Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat				
2.	Pelayanan yang diberikan tidak membedakan kalangan atas maupun kalangan bawah				
3.	Pelayanan bebas dari biro jasa dan pungli				
4.	Memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat				
5.	Pelayanan bersifat transparansi sehingga masyarakat dapat mengakses informasi layanan secara mudah dan jelas				

Indikator 8. Pola Pikir dan Budaya Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
1.	Memiliki pola pikir yang positif berdampak pada kesuksesan tugas dan peran pegawai				
2.	Memiliki sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil				
3.	Budaya kerja yang baik akan menghasilkan kinerja yang tinggi				

- a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Stat

if Kasim Riau

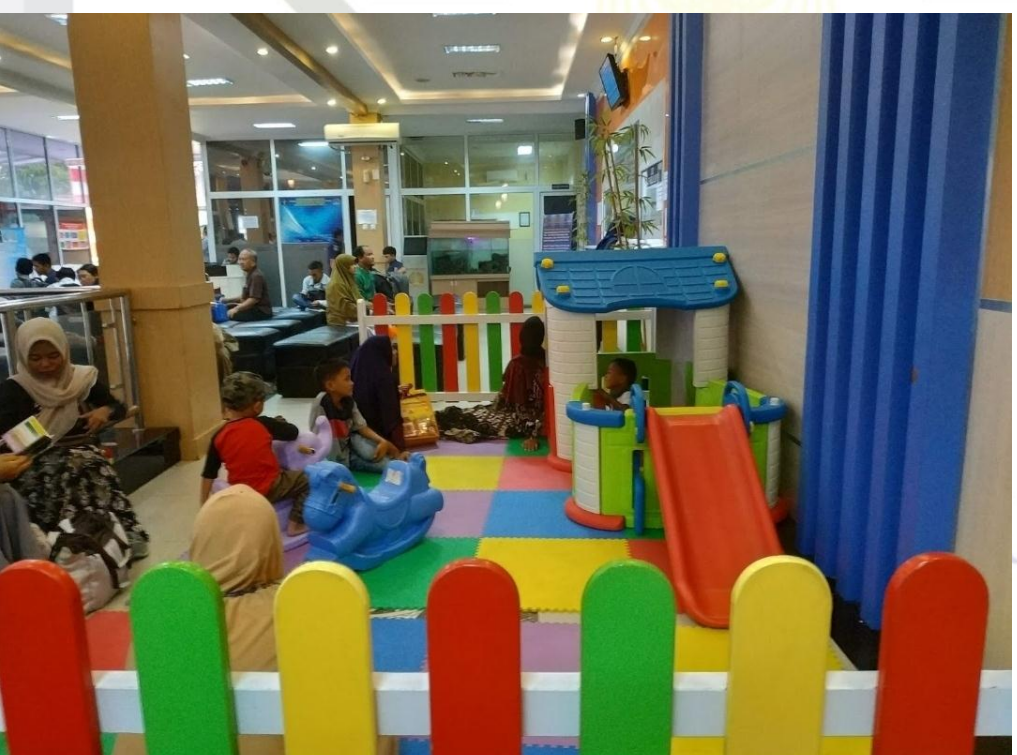
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI
KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

LAYANAN PASPOR SIMPATIK
di Atrium Mall SKA Pekanbaru
Mulai Tanggal 20 s/d 26 Januari 2020
Jam Pelayanan dari Pukul 10.00 s/d 16.00 WIB

Melayani Khusus Penggantian Paspor
Penerbitan Tahun 2009 ke atas
Dengan Persyaratan :
- EKTP Pekanbaru
- Paspor Lama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak Irwan Asril selaku Kepala Sub
Seksi Intelijen Keimigrasian (Senin, 15 Juni 2020)



Wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Sub
Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan (Senin, 15 Juni 2020)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan Ibu Syelvi selaku Fungsional Umum Urusan
Kepegawaian (Senin 15 Juni 2020)



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU


 DS:8620-3265-9853-3776

NOMOR : DIPA- 013.06.2.408061/2020

IA. INFORMASI KINERJA

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
Kementerian Negara/Lembaga : (013)

© Hak cipta milik ^{MULJAYONO} UIN Suska Riau
Klasa Pengguna Anggaran

Unit Organisasi : (06) DITJEN IMIGRASI

Bendahara Pengeluaran : HAYATI LUBIS

Provinsi : (09) RIAU

Pejabat Penanda Tangan SPM : AFRISYAL

Kode>Nama Salkor : (408061) KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU

Pejabat Penanda Tangan SPM : AFRISYAL

Halaman : IA.1

10.721.469.000

10.721.469.000

10.721.469,000

7.3 Indeks

2%
Personen

38400200 Lavanan

10.721.469,000

53 LHK

2.5 Indeks

441.684.000

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di antara beberapa kelemahan yang terdapat dalam penyusunan laporan, penulis kritikan atau tinjauan suatu masalah. Sebagian atau seluruh karya tulis ini tampaknya masih banyak mengandung kelemahan-kelemahan yang dapat menyedikan sumber:

• •



DS-8820-3265-9853-3776

Undang-Undang

NOMOR : DIPA- 013.06.2.408061/2020

IA. INFORMASI KINERJA

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN Negara/Lembaga : (013) KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI

Unit Organisasi : (06) : DITJEN IMIGRASI

Provinsi : (09) : RIAU

Kode/Nama Satker : (408061) KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU

Bendahara Pengeluaran : HAYATI LUBIS
Pejabat Penanda Tangan SPM : AFRISYAL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

MUJIYONO
Kuasa Pengguna Anggaran

Halaman : IA.2

Output Kegiatan	5254.018	Penyelenggaraan Pelayanan Keimigrasian	52.043 Dokumen	932.710.000
Indikator Output Kegiatan	01	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keimigrasian	3	
Output Kegiatan	5254.019	Pemeriksaan Keimigrasian di TPI	242.438 Orang	329.330.000
Indikator Output Kegiatan	01	Jumlah Pemeriksaan Keimigrasian di TPI yang dilaksanakan sesuai ketentuan	48.500.000	
Output Kegiatan	5254.970	Layanan Dukungan Manajemen Satker	1 Layanan	1.262.992.000
Indikator Output Kegiatan	01	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kesekretariatan Satker	3	
Output Kegiatan	5254.994	Layanan Perkantoran	1 Layanan	7.754.753.000
Indikator Output Kegiatan	01	Realisasi pembayaran Gaji dan Tunjangan = xx%	95	
Indikator Output Kegiatan	02	Realisasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor = xx%	95	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendakwaan, penelitian, pendidikan, penerbitan, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Lilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Lilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Un.04/F.VII/PP.00.9/569/2020
Biasa
-
Izin Riset

Pekanbaru, 27 Januari 2020 M
1 Jumadil Akhir 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Nabiila Saniyah
NIM. : 11675202430
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Keberhasilan Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan
bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU
JL. Teratai No. 87 Pekanbaru Telp (0761) 21536 Fax (0761) 40393
Laman : pekanbaru.imigrasi.go.id Email : kanimpku@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : W4.IMI.1.UM.01.01-1366

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Swardaniza
NIP : 198203162005011001
Pangkat / Gol. : Pengatur Tk. I (II/d)
Jabatan : Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Nabila Saniyah
NIM : 11675202430
Universitas : Universitas Islam Negeri Suska Riau
Jurusan : Administrasi Negara

Benar telah melakukan Riset di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan Judul
Skripsi "Analisis Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Pekanbaru, 29 Juli 2020
Kepala Urusan Kepegawaian,

[Signature]

Swardaniza
NIP. 198203162005011001

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

PELANAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/30712
TENTANG



1.04.02.01

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan perbuatan lainnya yang melanggar hak cipta milik UIN Suska Riau, kecuali dengan cara lain yang diperbolehkan dalam undang-undang hak cipta.
 2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim II Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/30712** Tanggal 27 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

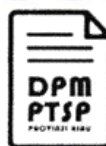
Nama : **NABIILA SANIYAH**
NIM / KTP : **11675202430**
Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang : **S1**
Alamat : **PEKANBARU**
Judul Penelitian : **ANALISIS KEBERHASILAN REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU**
Lokasi Penelitian : **KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Februari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nabiila Saniyah lahir pada tanggal 20 November 1997 di Pekanbaru. Penulis merupakan anak ke empat dari empat bersaudara, yakni dari pasangan Alm.Ayahanda Yusfi dan Ibunda Erida.

Penulis menyelesaikan Sekolah Tingkat Dasar di SDN 013 Tampan. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan SMP 8 Pekanbaru, kemudian dilanjutkan pada tingkat SMA 4 Pekanbaru. Kemudian melanjutkan pendidikan strata 1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan jurusan Administrasi Negara.

Kemudian pada tahun 2019 peneliti melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Kabupaten Taluk Kuantan Kecamatan Logas Tanah Darat Desa Perhentian Luas. Lalu peneliti melanjutkan penelitian guna mencapai gelar sarjana yang mana penelitian itu dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan judul penelitian “ Analisis Reformasi Birokrasi Kelas I TPI Pekanbaru”

Penulis menyelesaikan penelitian pada tahun 2020 sampai 2021 dengan rasa pantang menyerah penulis serta doa dari kedua orang tua dan juga semangat dari teman-teman seperjuangan akhirnya penulis dapat menyandang gelar sarjana di tahun 2021. Kelas I TPI Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU